

# Por que apostar na satisfação dos pacientes é a chave para o sucesso

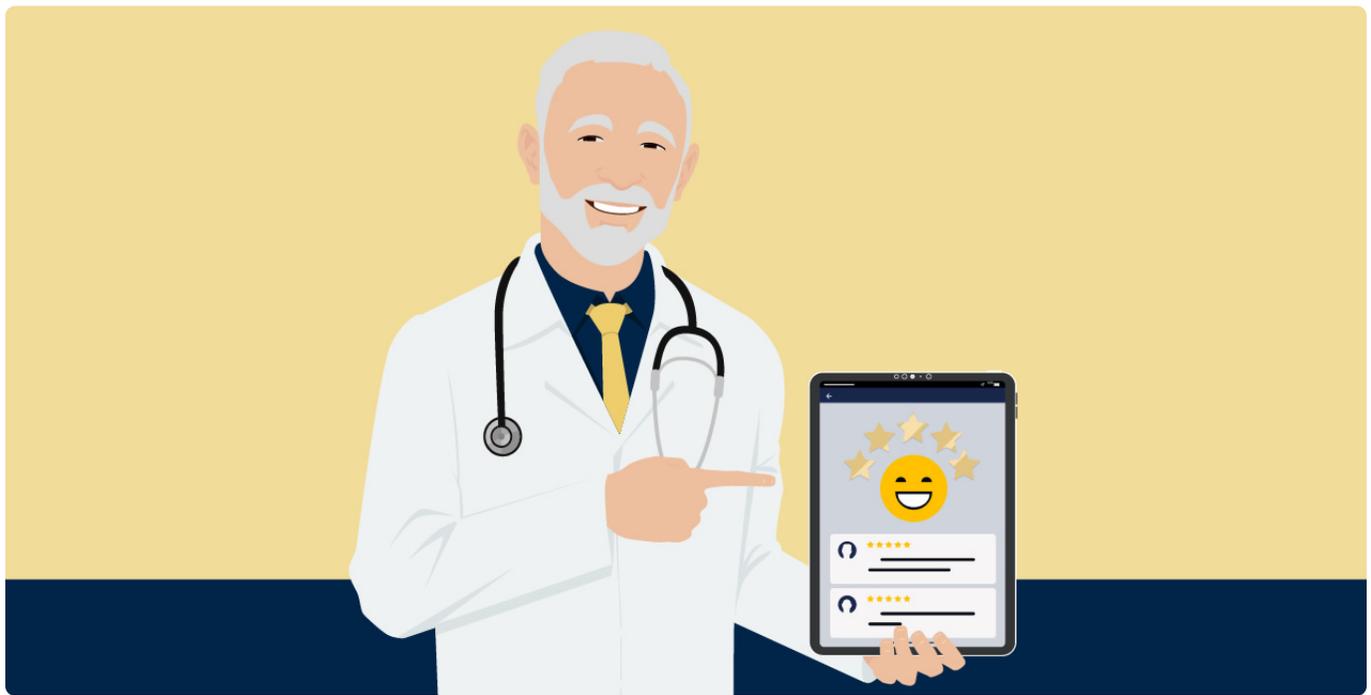
Embora a resposta possa parecer óbvia para muitos médicos, a pergunta ainda vale a pena ser feita: o que queremos dizer com satisfação do paciente?

Simplificando, a satisfação do paciente é um indicador de quão bem o paciente está sendo tratado em seu consultório médico. O “quão bem” refere-se não apenas à qualidade do atendimento, mas também à satisfação do paciente com o tratamento recebido. É uma medida da qualidade do atendimento e fornece aos profissionais de saúde informações valiosas sobre vários aspectos da assistência médica, incluindo a eficácia de seus cuidados e seu nível de compreensão.

A satisfação do paciente, embora sempre um fator crítico, recentemente ganhou força no espaço da saúde. Na esteira do [ambiente de saúde centrado no paciente](#), os pacientes estão exigindo um papel maior no gerenciamento de seus cuidados de saúde e esperam um nível mais alto de compromisso e cuidado de seus médicos. E os profissionais de saúde precisam ajustar suas estratégias de marketing de saúde de acordo.

Muitas clínicas médicas e consultórios estão começando a prestar atenção à [experiência e satisfação do paciente](#). De acordo com uma pesquisa recente, mais da metade dos profissionais de saúde admite que a satisfação do paciente é uma de suas três principais prioridades. Você é um desses profissionais de saúde? Que medidas você deve tomar para melhorar sua pontuação de satisfação do paciente?

Para responder a essas e muitas outras perguntas, primeiro precisamos entender a importância e a relevância da satisfação do paciente.



## Por que a satisfação do paciente é importante

Melhorar a satisfação do paciente tornou-se um dos principais objetivos para muitos profissionais de saúde. A razão é simples: o nível de satisfação do paciente está diretamente ligado às principais métricas de sucesso para hospitais e profissionais de saúde individuais. A satisfação do paciente afeta os resultados clínicos, a retenção e os resultados financeiros do médico.

Graças à Internet e às plataformas de mídia social, os pacientes agora estão cientes da qualidade do atendimento que seus médicos estão oferecendo. Os pacientes estão estabelecendo novas expectativas de conveniência, transparência e colaboração, e as unidades de saúde estão desenvolvendo estratégias para atender a essas novas demandas.

Embora reconhecer a necessidade de [melhorar a satisfação do paciente](#) seja um primeiro passo importante, a partir daí pode ser uma tarefa difícil entender quais mudanças produzirão os melhores resultados. Os médicos precisam ter uma avaliação honesta de como são suas práticas e serviços desde quando um paciente marca uma consulta pela primeira vez até o acompanhamento pós consulta. Mudanças, grandes e pequenas, durante esse processo podem melhorar a experiência geral do paciente.

Há muitas razões pelas quais a satisfação do paciente deve ser uma das principais prioridades de todo médico. Aqui estão algumas das mais óbvias:

### 1. Publicidade orgânica

De acordo com um relatório, pacientes satisfeitos compartilham sua experiência com cinco outras pessoas, enquanto pacientes insatisfeitos reclamam para nove ou mais pessoas. [Avaliações online](#) colocam lenha na fogueira. Com um número crescente de pacientes postando sobre suas experiências boas e ruins online, os pacientes em potencial estão tendo um vislumbre do que está acontecendo “por trás da cortina”. Se sua equipe estiver prestando um atendimento de excelente qualidade, mais pessoas conhecerão. Ao mesmo tempo, se você está continuamente errando o alvo, comentários negativos podem ter um efeito dominó ainda mais rápido, chamando a atenção de ainda mais pacientes em potencial.

## **2. Sucesso financeiro**

Vários fatores que afetam seus resultados financeiros estão ligados à satisfação do paciente, incluindo o crescimento da taxa de novos pacientes, parcerias frutíferas, etc. De acordo com estimativas do setor, nos EUA, a perda de um paciente devido à insatisfação pode resultar na perda de mais de US\$ 200.000 ao longo da vida do consultório. Você quer entender o quão significativo é o impacto de uma maior satisfação do paciente? De acordo com o estudo da *Press Ganey*, os hospitais com satisfação do paciente no percentil 90 experimentam quase um terço de aumento no volume de pacientes ou uma média adicional de 1.382 pacientes por ano. Para hospitais com satisfação do paciente no percentil 10, a perda média de volume foi de 17%. Além disso, o *Rush University Medical Center*, em Chicago, calculou que pontuações mais altas de satisfação do paciente podem potencialmente se traduzir em US\$ 2,3 milhões em receitas adicionais anualmente.

## **3. Melhor retenção de pacientes**

Quer você esteja administrando uma cafeteria ou uma instituição de saúde, os clientes satisfeitos voltam e indicam outras pessoas. Como o custo de aquisição de pacientes é alto, [reter os pacientes](#) existentes oferecendo cuidados extraordinários é uma das maneiras seguras de reduzir a rotatividade, aumentar a fidelidade e estender o valor da vida útil. Enquanto que deixar de prestar um serviço excelente significa perder um paciente para sempre. Além disso, mesmo se você estiver perdendo apenas um paciente, em dado momento será um paciente que fará a diferença, como a gota que transborda o copo de água. **A satisfação do paciente não é apenas um bônus; é um grande investimento no futuro de seu consultório médico.**

## **4. Atração de novos pacientes**

Quando se trata de nossa saúde, tendemos a confiar na família e nos amigos em vez de qualquer outro canal de marketing. O atendimento ao paciente é uma faca de dois gumes. Se você não atender às [expectativas de seus pacientes](#), eles podem reclamar para mais nove pessoas. Alguns profissionais de marketing acham que é um caso de alto risco e alta recompensa. No entanto, se você abordar esse assunto logicamente, não há grandes riscos. Isso ocorre porque os

aspectos positivos das recomendações pessoais se estendem até as plataformas de mídia social e sites de avaliação de terceiros. Ao entregar aspectos positivos, os consultórios médicos podem construir sua imagem entre seus pacientes existentes e atrair novos. Como estratégia de marketing, o boca a boca se mostra mais eficiente e menos dispendioso do que outras táticas.

### **5. Maior valorização da consulta**

Estudos revelaram que os pacientes estão dispostos a pagar mais para consultar um médico melhor de sua escolha. De acordo com a revista *Patient Satisfaction*, os consultórios e clínicas com alta fidelidade do paciente podem exigir um preço mais alto por seus serviços superiores sem perder lucro ou participação de mercado. Em outras palavras, uma maior satisfação do paciente dá aos médicos a capacidade de **cobrar preços mais altos**.

### **6. Melhores resultados clínicos**

De acordo com um estudo da *Academic Medicine*, os pacientes que confiam em seus médicos têm **melhores resultados clínicos**. Em termos simples, isso significa que a eficácia do tratamento depende de quanto um paciente confia em seu médico. Atender às necessidades de seus pacientes não apenas ajudará você a aumentar o nível de satisfação deles, mas também facilitará seu trabalho.

## **Como melhorar a satisfação do paciente**

Para melhorar o nível de satisfação do paciente, você precisará pensar como seus pacientes. Você terá que se fazer perguntas como: O que os pacientes esperam dos profissionais de saúde? O que os pacientes valorizam na área da saúde?

Tendo essas perguntas em mente, veja a seguir algumas maneiras de aumentar a satisfação do paciente:

#### **Sorria**

Mesmo quando você está ao telefone, um sorriso pode fazer muita diferença para os pacientes. Seu sorriso é contagiante; compartilhe-o com os pacientes, tanto quanto possível. O ato de sorrir ativa mensagens neurais que beneficiam sua saúde e felicidade.

#### **Digitalize-se**

Na era da internet, não há razão para não se conectar e interagir com os pacientes online. Alguns pacientes podem ser mais experientes em tecnologia do que você pensa. 40% dos médicos afirmam que o uso da **tecnologia digital** para se comunicar com os pacientes é capaz de melhorar os resultados dos pacientes.

#### **Diminua os tempos de espera**

Não há nada mais frustrante do que chegar na hora para um compromisso apenas para esperar na [sala de espera](#) por 30 minutos antes de ser atendido. 40% dos pacientes trocariam de médico por um tempo de espera menor.

### **Comunique e eduque**

O problema da baixa educação sobre saúde pode ser resolvido se os profissionais de saúde fizerem um esforço para educar os pacientes além das explicações verbais durante as consultas.

Fornecer aos seus pacientes as informações necessárias é fundamental para alcançar uma experiência positiva para o paciente. Um paciente se sentirá empoderado quando sair do consultório com mais conhecimento sobre seu diagnóstico e opções de tratamento. Não apenas isso, estudos revelaram que um maior empoderamento do paciente leva a uma melhor adesão aos tratamentos e recomendações, o que leva a melhorias na satisfação do paciente e nos resultados clínicos.

### **Defina expectativas**

Alivie as ansiedades dos pacientes antes de suas consultas certificando-se de que eles venham preparados. Defina expectativas claras enviando formulários, orientações, instruções, etc. Preparar os pacientes e definir expectativas reduz a ansiedade e melhora o nível de satisfação.

### **Treine a equipe e a mantenha feliz**

Certifique-se de que seus funcionários estejam focados em fornecer um serviço que não seja apenas de alta qualidade, mas também ofereça uma [experiência positiva](#) ao paciente. O primeiro passo para garantir um atendimento centrado no paciente é garantir que seus funcionários tenham esse objetivo comum em mente.

Criar um ambiente de trabalho feliz e edificante para sua equipe também pode contribuir para uma melhor experiência geral do paciente. Foi comprovado que existe uma forte relação entre a satisfação da equipe e a percepção do paciente sobre a qualidade de seus cuidados.

### **Pergunte aos pacientes**

A maneira certa de descobrir o quanto seus pacientes estão satisfeitos é perguntar a eles. Você ficará surpreso com quantos pacientes estão ansiosos para [dar seu feedback](#). Durante mais de 50% das consultas médicas, os pacientes não são questionados se têm alguma dúvida ou preocupação.

### **Crie um mecanismo de acompanhamento**

Os pacientes muitas vezes ficam irritados com a incapacidade de se comunicar com seus médicos entre as consultas. Você pode usar a tecnologia e construir sistemas que abrem as linhas de comunicação entre o médico e o paciente. Isso não apenas promoverá relacionamentos de

longo prazo com os pacientes, mas também criará melhores resultados clínicos, facilitando o agendamento de consultas.

## Você tem um índice de satisfação do paciente?

Para consultórios médicos que já estão alcançando pontuações mais altas de satisfação do paciente, o próximo passo é aproveitá-las. Se seu consultório trabalhou duro para ganhar feedbacks positivos dos pacientes, por que não usar essas experiências positivas para alcançar mais pacientes em potencial?

Não capturar críticas, feedbacks e depoimentos positivos dos pacientes significa perder uma enorme oportunidade. Confira algumas das maneiras pelas quais você pode aproveitar a satisfação do paciente para alcançar novos pacientes.

### 1. Encoraje avaliações nos sites próprios para isso

A maioria das pessoas lê as avaliações no Google e em outros sites especializados antes de ir a restaurantes, de comprar um celular ou de escolher um médico. É fundamental [gerenciar sua avaliações online](#), tanto no Google quanto em catálogos médicos, como o [CatalogoMed](#).

Você pode implementar uma estratégia que incentive os pacientes a publicar avaliações nestes sites, que servirão como uma ótima propaganda de seus serviços e seu consultório. Campanhas de e-mail, mídias sociais e mesmo folhetos em papel na sala de espera com um apelo à ação para deixar um feedback positivo são excelentes maneiras de construir sua biblioteca de depoimentos.

### 2. Consiga avaliações nas redes sociais

Assim como coletar avaliações no Google e em catálogos médicos, fazer com que os pacientes [curtam e engajem com seus conteúdos](#) no Facebook e Instagram, ou outras redes que utilize, ajudará a atrair a atenção de pacientes em potencial. Tente conseguir comentários, avaliações por estrelas ou marcações em postagens, e colherá as recompensas por “ser visto” pelos mecanismos de pesquisa regularmente.

### 3. Adicione depoimentos de pacientes ao seu site

Compartilhar histórias de sucesso de pacientes e criar uma seção dedicada aos depoimentos de pacientes em seu site é uma ótima maneira de mostrar [o quanto seus pacientes estão satisfeitos](#). No mundo digital, otimizar o uso de depoimentos de pacientes é uma ferramenta influente para construir sua marca e atrair mais clientes para seu consultório.

## Conclusão

Por trás de todo grande médico estão funcionários que mantêm um consultório funcionando sem problemas. Os membros da equipe geralmente são o **primeiro ponto de contato** para os pacientes e, portanto, precisam ter várias habilidades profissionais. Sua equipe deve ter uma compreensão completa de seus serviços e deve ser treinada para tratar cada paciente com simpatia e compaixão.

Além da equipe, o médico também deve sempre contar com as ferramentas certas que permitam ao consultório funcionar com eficiência e oferecendo facilidades e conveniências aos pacientes. A tecnologia é indispensável para a satisfação dos pacientes, criando uma experiência fluida e fácil, que os conquista.

Um **software médico completo** poderá centralizar em uma única solução todas as ferramentas de que você precisa para oferecer um atendimento de excelência que deixe os pacientes satisfeitos.

O **HiDoctor®** é a única plataforma médica completa para seu consultório e o software mais utilizado por médicos e clínicas no Brasil. A Centralx® conta com mais de 30 anos de experiência no desenvolvimento de tecnologias para a área médica.



Conheça o HiDoctor®:  
software médico completo  
para todas as plataformas

Quero conhecer

0800 979 0400

Centralx®

**Artigo original disponível em:**

**"Por que apostar na satisfação dos pacientes é a chave para o sucesso " - HiDoctor® Blog**

**Centralx®**